

INFORME 2.6-52.18/004 DE 2017. DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES-PQRSF
II SEMESTRE DE 2017

1. OBJETIVO:

Evaluar el desarrollo del sistema Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de la Universidad del Cauca- PQRSF, en cuanto a la oportunidad, calidad y cumplimiento de las reglamentarias, como estrategia comunicativa, de control social y componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y presentar sus resultados a la Dirección para la toma de decisiones.

2. ALCANCE:

El ejercicio abarca un análisis a las peticiones tramitadas en el II semestre del 2017.

3. CRITERIOS NORMATIVOS:

- Constitución Nacional, artículos 23 y 74 sobre el derecho a presentar peticiones por motivos de interés general o particular.
- Ley 1474 de 2011, artículo 76, sobre el deber de las oficinas de control Interno de vigilar la atención de las PQRSF y presentar informes semestrales sobre el tema.
- Ley estatutaria 1755 /2015 sobre el derecho fundamental de Petición.
- Ley 962 de 2005 Art. 6 inciso 3 sobre trámite de PQRS por medios tecnológicos o electrónicos.
- Resolución 059/2017 que regula el trámite de las PQRSF

4. METODOLOGÍA:

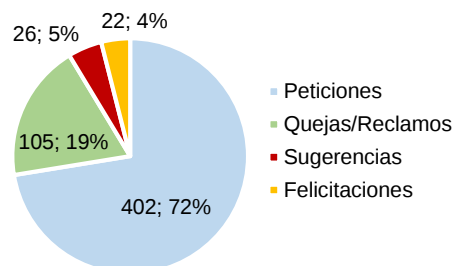
Fuente principal de consulta la constituye la plataforma administrada por la Secretaría General y el archivo de gestión soporte a las PQRSF, contrastada con la información de usuarios contactados vía telefónica.

5. DESARROLLO:

- 5.1. Normatividad Interna: la Resolución 059/2017 que regula las PQRSF aún se encuentra en proceso de ajuste.
- 5.2. Procedimiento: PE-GE-2.1-PR-7 publicada la versión N° 11 del 25/09/2017, que recoge mejoras a las recomendaciones de informes anteriores emitidos por la OCI.
- 5.3. Registro información PQRSF

El segundo semestre de 2017 arrojó 555 registros:

Gráfica 1: Consolidado PQRSF



5.3.1. Medio de recepción de PQRSF

Tabla 1:
Medio de recepción

Clase	Escrito	Web	Buzón de sugerencia	No registra el medio
Petición	269	127	3	3
Queja/Reclamo	33	31	40	1
Felicitación	1	1	20	0
Sugerencia	0	2	24	0
Total	303	161	87	4

5.3.2. Clase de usuario:

Tabla 2:
Caracterización del usuario

Usuario	No.	%
Estudiante Pregrado	240	43,2%
Persona Externa	141	25,4%
Administrativo y trabajador oficial	67	12,1%
Estudiante Posgrado	23	4,1%
Pensionado	22	4%
No determina clase de usuario	20	3,6%
Docente	16	2,9%
Afiliados Unisalud	11	2%
Anónimo	9	1,6%
Egresado	6	1,1%

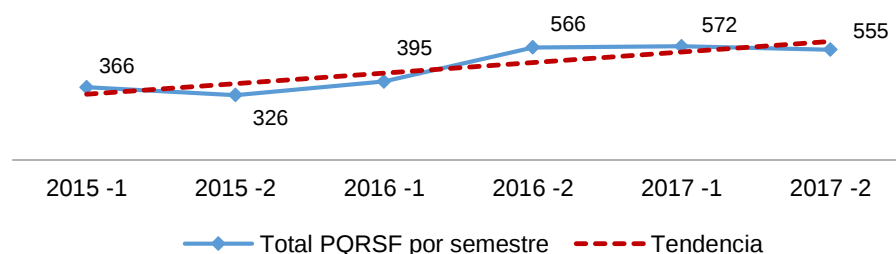
5.3.3. Registro de Datos del Usuario:

Tabla 3:

Dirección	Teléfono	Celular	Correo	Sin datos	Todos datos
360	55	331	346	24	10
64,9%	9,9%	59,6%	62,3%	4,3%	1,8%

5.3.4. Comparación PQRSF semestres anteriores: La tendencia del uso del sistema de PQRSF es ascendente.

Gráfico 2: Tendencia PQRSF



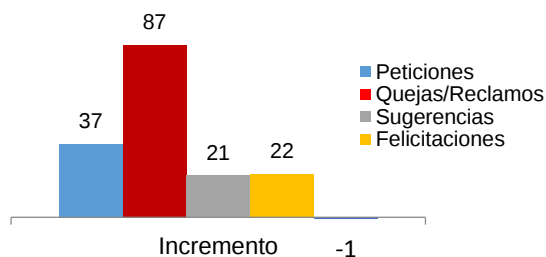
Entre el I y II del 2016 el aumento significativo se debió a la implementación de medios adicionales de participación, tales como buzones de sugerencias.

Tabla 4:

Comparativo por asuntos:

Asunto	2015	2016	2017
Peticiones	612	769	806
Quejas/Reclamos	80	128	215
Sugerencias	0	19	40
Felicitaciones	0	44	66
Sin asunto	0	1	0

Gráfico 3: Comportamiento de asuntos.



El asunto de mayor incremento es el de quejas y reclamos.

5.3.5. PQRSF por dependencia:

Tabla 5:
Distribución-asunto-dependencia

Dependencia	PQRSF	%	P	Q/R	S	F
División de Admisiones, Registro y Control Académico	104	18,7%	81	18	2	3
División de Gestión del Talento Humano	88	15,9%	80	8	0	0
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	57	10,3%	51	6	0	0
Vicerrectoría Administrativa	53	9,5%	46	7	0	0
Unidad de Salud	36	6,5%	14	15	5	2
División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano	35	6,3%	27	4	0	4
Vicerrectoría Académica	29	5,2%	25	4	0	0
Secretaría General	28	5,0%	19	7	0	2
Facultad de Ciencias de la Salud	19	3,4%	5	4	1	9
Facultad de Artes	14	2,5%	5	8	1	0
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	13	2,3%	10	3	0	0
División de Deportes y Recreación	10	1,8%	0	1	9	0
Facultad de Ciencias Naturales, exactas y de la Educación	9	1,6%	7	2	0	0
Facultad de Ingeniería Civil	7	1,3%	5	2	0	0
Centro de Posgrados	5	0,9%	4	1	0	0
División de Gestión Financiera	5	0,9%	4	1	0	0
Facultad de Ciencias Agrarias	5	0,9%	1	4	0	0
Oficina Jurídica	5	0,9%	5	0	0	0
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	5	0,9%	4	1	0	0
Centro de Salud "Alfonso López"	4	0,7%	0	1	3	0
Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones	4	0,7%	1	3	0	0
División de Gestión de Medios y recursos Bibliográficos	3	0,5%	0	0	3	0
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	3	0,5%	1	1	0	1
Vicerrectoría de Investigaciones	3	0,5%	3	0	0	0
Centro de Consultoría Jurídica	2	0,4%	1	0	1	0
División de Tecnologías de la información y las comunicaciones	2	0,4%	1	1	0	0
Rectoría	2	0,4%	1	0	1	0
División Administrativa y de Servicios	2	0,4%	0	1	0	1
Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional	1	0,2%	0	1	0	0
Centro de Gestión de las Comunicaciones	1	0,2%	1	0	0	0
Oficina de Control Interno	1	0,2%	0	1	0	0

- ✓ Peticiones: El mayor registro se concentra en la División de Admisiones, Registro y Control Académico y en la División de Gestión del Talento Humano.
- ✓ Quejas/Reclamos: Las dependencias con mayor número son la División de Admisiones, Registro y Control Académico y la División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano.

- ✓ Sugerencias: El mayor número se registró para la División de Deportes, seguido de la Unidad de Salud.

5.3.6. Recurrencia de PQR.

Tabla 6:
Asuntos Peticiones

Asuntos	No.	%
Solicitud de documentos e información	73	18,2%
Cursos y cupos	46	11,4%
Proceso de matrícula	43	10,7%
Reliquidación matrícula	30	7,5%
Registro de notas	27	6,7%
Ambiente laboral	23	5,7%
Pensiones	20	5%
Prueba de admisión	19	4,7%
Trámite de grado	12	3%
Servicio de Salud	12	3%
Estímulos académicos	10	2,5%
Verificación de títulos	9	2,2%
Reingresos	8	2%
Retraso en pago de honorarios	7	1,7%
Judicaturas	7	1,7%
Homologaciones	6	1,5%
Reglamento	6	1,5%
Preparatorios	4	1%
Segundo calificador	4	1%
Inconformidad con el servicio prestado por docentes	4	1%
Proceso de carnetización	4	1%
Asuntos de regionalización	3	0,7%
Residencias	2	0,5%
Inconformidad con el servicio prestado por administrativos	2	0,5%
Otras peticiones	21	5,2%

Tabla 7:
Asuntos Quejas/Reclamos

Asuntos	No.	%
Servicio prestado por administrativos	21	20%
Servicio de Salud	16	15,2%
Servicio prestado por docentes	11	10,5%
Carnetización	10	9,5%
Ambiente laboral	6	5,7%
Tramites de grado	5	4,8%
Prueba de admisión	4	3,8%
Registro de notas	3	2,9%
Notificación indebida	3	2,9%

Asuntos	No.	%
Retraso en pago de honorarios	2	1,9%
Entrega de suministros	2	1,9%
Otros	22	21,0%

Tabla 8:
Asuntos Sugerencias:

Asuntos
Mejora de atención en el Centro de Consultoría
Programación de recitales y presentaciones
Funcionarios de la facultad de Ciencias de la Salud trabajen con mayor compromiso
Mejora de atención en el servicio de vacunación en el Centro de Salud
Actualización de datos de SIMCA
Notificaciones sobre adición de materias en la plataforma Simca
Implementación de casilleros en la División de Deportes
Mejora de atención con los estudiantes extranjeros en la unidad
Mejorar la atención de los funcionarios en la Unidad
La comunidad desplazada del Cauca sea tenida en cuenta en la asignación de cupos, en procura la posibilidad de lograr los estudios de educación superior y mejorar su condición de vida.
Revisión de tarifa de copago, debido a que por consulta particular y laboratorios el valor es menor al que se cancela en la Unidad de Salud. Y se mantengan al día los convenios con prestadores , ya que hay demora y dilación en las ordenes médicas.
Implementación de láser en las sesiones de fisioterapia
No cancelación de excedente por remisión a la clínica Valle de Lili
Agilizar la transcripción y entrega de medicamentos
Ampliar el periodo de préstamo bibliotecario y el horario de servicios
Instalación de cómputos y papelería de la Biblioteca del Carmen

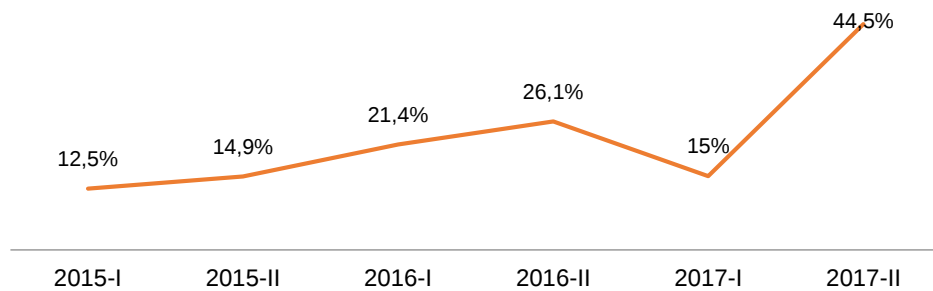
5.4. Trámite

El 79,9% de las PQR tramitadas tuvieron respuesta total o parcial, y las que no obtuvieron respuesta aumentaron pasando de 23 a 62.

Tabla 9:
PQR respuesta por semestres

Repuestas a PQR	2015-I	2015-II	2016-I	2016-II	2017-I	2017-II
En Término	247	198	233	237	374	233
Fuera de término	41	42	87	129	80	187
Sin respuesta	62	39	56	105	23	58

Gráfico 4: Porcentaje PQR respuesta por semestre.



La mayoría de las respuestas por fuera de término se presentaron 1 día por fuera del término otorgado por la Secretaría General.

Tabla 10:
Resumen de tiempos de extemporaneidad

Días por fuera de término	Nº
1 día	52
2 a 5 días	48
6 a 15 días	42
16 a 30 días	26
Superior a 30 días	19

Tabla 11:
Pormenorizado tiempos de mora.

Ventanilla Única	Recepción dd-mm-aaaa	Venció dd-mm-aaaa	Días hábiles	Fecha respuesta	Días de mora
10094	17/07/2017	25/07/2017	5	3/10/2017	48
10098	17/07/2017	1/08/2017	10	2/08/2017	1
10099	17/07/2017	02/08/2017	10	8/08/2017	4
10101	17/07/2017	9/08/2017	15	10/08/2017	1
10179	17/07/2017	9/08/2017	15	10/08/2017	1
10197	17/07/2017	9/08/2017	15	10/08/2017	1
10212	17/07/2017	02/08/2017	11	15/08/2017	9
10222	18/07/2017	02/08/2017	9	24/08/2017	15
10276	18/07/2017	1/08/2017	9	1/09/2017	21
10292	18/07/2017	10/08/2017	15	25/09/2017	31

Ventanilla Única	Recepción	Venció	Días hábiles	Fecha respuesta	Días de mora
	dd-mm-aaaa	dd-mm-aaaa			
10426	19/07/2017	3/08/2017	10	10/08/2017	4
10449	19/07/2017	11/08/2017	15	15/08/2017	2
10572	21/07/2017	14/08/2017	15	15/08/2017	1
10646	24/07/2017	15/08/2017	15	16/08/2017	1
10649	24/07/2017	15/08/2017	15	22/08/2017	4
10653	24/07/2017	8/08/2017	10	19/09/2017	29
10659	24/07/2017	8/08/2017	10	10/08/2017	2
10661	25/07/2017	31/07/2017	4	1/08/2017	1
10725	25/07/2017	16/08/2017	15	17/08/2017	1
10805	26/07/2017	17/08/2017	15	18/08/2017	1
10811	26/07/2017	10/08/2017	10	24/08/2017	9
10849	26/07/2017	2/08/2017	5	3/11/2017	64
10872	26/07/2017	10/08/2017	10	11/08/2017	1
10885	27/07/2017	11/08/2017	10	25/08/2017	9
10933	27/07/2017	18/08/2017	15	11/09/2017	15
10937	27/07/2017	18/08/2017	15	28/09/2017	28
10943	27/07/2017	18/08/2017	15	22/08/2017	1
10951	27/07/2017	18/08/2017	15	20/09/2017	22
10960	28/07/2017	8/08/2017	6	30/09/2017	37
10975	28/07/2017	14/08/2017	10	31/08/2017	12
11001	28/07/2017	22/08/2017	15	8/09/2017	13
11006	28/07/2017	14/08/2017	10	25/08/2017	8
11017	28/07/2017	14/08/2017	10	18/09/2017	24
11096	31/07/2017	15/08/2017	10	16/08/2017	1
11111	31/07/2017	23/08/2017	15	28/09/2017	26
11113	31/07/2017	23/08/2017	15	5/09/2017	9
11226	1/08/2017	16/08/2017	10	21/12/2017	86
11183	1/08/2017	24/08/2017	15	21/09/2017	20
11256	2/08/2017	25/08/2017	15	25/10/2017	42
11376	3/08/2017	11/08/2017	5	15/08/2017	2
11406	3/08/2017	18/08/2017	10	22/08/2017	1
11431	3/08/2017	28/08/2017	15	20/09/2017	17
11441	3/08/2017	18/08/2017	10	22/08/2017	1
11470	4/08/2017	11/08/2017	4	15/08/2017	2
11549	8/08/2017	15/08/2017	5	22/08/2017	4
11568	8/08/2017	30/08/2017	15	1/09/2017	2
11575	8/08/2017	30/08/2017	15	6/10/2017	27

Ventanilla Única	Recepción	Venció	Días hábiles	Fecha respuesta	Días de mora
	dd-mm-aaaa	dd-mm-aaaa			
11611	8/08/2017	30/08/2017	15	21/09/2017	16
11720	9/08/2017	31/08/2017	15	7/09/2017	5
11756	10/08/2017	1/09/2017	15	19/09/2017	12
11757	10/08/2017	1/09/2017	15	30/09/2017	20
11788	10/08/2017	1/09/2017	15	7/09/2017	4
11808	10/08/2017	17/08/2017	5	22/08/2017	2
11809	10/08/2017	25/08/2017	10	17/10/2017	36
11835	11/08/2017	4/09/2017	15	12/12/2017	67
11851	11/08/2017	18/08/2017	5	22/08/2017	1
11902	11/08/2017	4/09/2017	15	21/09/2017	13
11921	11/08/2017	4/09/2017	15	26/09/2017	16
11928	11/08/2017	4/09/2017	15	17/09/2017	9
11951	14/08/2017	5/09/2017	15	20/09/2017	11
11957	14/08/2017	5/09/2017	15	23/11/2017	54
11987	14/08/2017	5/09/2017	15	7/09/2017	2
12122	15/08/2017	23/08/2017	5	24/08/2017	1
12147	16/08/2017	24/08/2017	5	25/08/2017	1
12154	16/08/2017	7/09/2017	15	15/09/2017	6
12185	16/08/2017	7/09/2017	15	11/09/2017	2
12238	17/08/2017	8/09/2017	15	18/09/2017	6
12299	17/08/2017	8/09/2017	15	21/09/2017	9
12414	22/08/2017	29/08/2017	5	6/09/2017	6
12358	22/08/2017	29/08/2017	5	4/09/2017	4
12421	22/08/2017	12/09/2017	15	14/09/2017	2
12425	22/08/2017	5/09/2017	10	28/09/2017	17
12481	23/08/2017	30/08/2017	5	2/11/2017	45
12514	23/08/2017	13/09/2017	15	23/09/2017	7
12518	23/08/2017	13/09/2017	15	14/09/2017	1
12519	23/08/2017	13/09/2017	15	4/10/2017	15
12731	25/08/2017	8/09/2017	10	18/09/2017	6
12732	25/08/2017	8/09/2017	10	26/10/2017	33
12733	25/08/2017	8/09/2017	10	25/10/2017	32
12738	25/08/2017	8/09/2017	10	20/09/2017	8
12741	25/08/2017	1/09/2017	5	2/11/2017	43
12886	29/08/2017	1/09/2017	3	26/09/2017	17
12903	29/08/2017	1/09/2017	3	4/09/2017	1
12929	30/08/2017	20/09/2017	15	21/09/2017	1
12935	30/08/2017	1/09/2017	2	4/09/2017	1
13032	1/09/2017	22/09/2017	15	25/09/2017	1
13096	1/09/2017	15/09/2017	10	19/10/2017	23

Ventanilla Única	Recepción	Venció	Días hábiles	Fecha respuesta	Días de mora
	dd-mm-aaaa	dd-mm-aaaa			
13183	4/09/2017	25/09/2017	15	28/09/2017	3
13323	6/09/2017	20/09/2017	10	21/09/2017	1
13361	6/09/2017	27/09/2017	15	28/09/2017	1
13367	6/09/2017	20/09/2017	10	21/09/2017	1
13390	7/09/2017	21/09/2017	10	22/09/2017	1
13504	8/09/2017	15/09/2017	5	18/09/2017	1
13529	11/09/2017	18/09/2017	5	19/09/2017	1
13531	11/09/2017	25/09/2017	10	20/10/2017	18
13586	11/09/2017	2/10/2017	15	9/10/2017	5
13636	12/09/2017	26/09/2017	10	22/12/2017	59
13751	14/09/2017	21/09/2017	5	22/09/2017	1
13789	14/09/2017	21/09/2017	5	25/09/2017	2
13790	14/09/2017	21/09/2017	5	25/09/2017	2
13917	18/09/2017	25/09/2017	5	27/09/2017	2
13943	18/09/2017	9/10/2017	15	10/10/2017	1
13952	18/09/2017	25/09/2017	5	28/09/2017	3
14016	19/09/2017	10/10/2017	15	20/10/2017	7
14051	20/09/2017	27/09/2017	5	28/09/2017	1
14114	21/09/2017	12/10/2017	15	13/12/2017	40
14118	21/09/2017	5/10/2017	10	20/10/2017	10
14154	21/09/2017	12/10/2017	15	13/10/2017	1
14155	21/09/2017	5/10/2017	10	20/10/2017	10
14158	21/09/2017	5/10/2017	10	6/10/2017	1
14284	25/09/2017	9/10/2017	10	20/10/2017	8
14291	25/09/2017	2/10/2017	5	3/10/2017	1
14324	25/09/2017	9/10/2017	10	10/10/2017	1
14365	25/09/2017	18/10/2017	16	19/10/2017	1
14405	26/09/2017	18/10/2017	15	9/11/2017	15
14466	27/09/2017	11/10/2017	10	20/11/2017	25
14467	27/09/2017	11/10/2017	10	1/11/2017	14
14587	28/09/2017	5/10/2017	5	11/10/2017	4
14607	29/09/2017	13/10/2017	10	21/12/2017	45
14627	29/09/2017	23/10/2017	15	15/11/2017	15
14731	2/10/2017	17/10/2017	10	30/11/2017	30
14776	3/10/2017	18/10/2017	10	26/10/2017	6
14856	4/10/2017	19/10/2017	10	25/10/2017	4
14909	4/10/2017	19/10/2017	10	21/12/2017	42
14939	5/10/2017	20/10/2017	10	26/10/2017	4
14940	5/10/2017	27/10/2017	15	8/11/2017	7
14947	5/10/2017	20/10/2017	10	22/12/2017	42
14954	5/10/2017	20/10/2017	10	22/12/2017	42
15005	5/10/2017	12/10/2017	5	13/10/2017	1
15094	9/10/2017	24/10/2017	10	28/11/2017	23
15115	9/10/2017	31/10/2017	15	8/11/2017	5
15188	10/10/2017	10/10/2017	0	20/10/2017	7

Ventanilla Única	Recepción	Venció	Días hábiles	Fecha respuesta	Días de mora
	dd-mm-aaaa	dd-mm-aaaa			
15229	10/10/2017	10/10/2017	0	11/10/2017	1
15332	13/10/2017	30/10/2017	10	14/12/2017	30
15333	13/10/2017	30/10/2017	10	31/10/2017	1
15334	13/10/2017	7/11/2017	15	9/11/2017	2
15399	13/10/2017	30/10/2017	10	6/12/2017	25
15672	19/10/2017	10/11/2017	15	14/11/2017	1
15703	20/10/2017	14/11/2017	15	17/11/2017	3
15781	20/10/2017	14/11/2017	15	17/11/2017	3
15887	24/10/2017	8/11/2017	10	9/11/2017	1
15938	25/10/2017	9/11/2017	10	14/11/2017	2
15939	25/10/2017	9/11/2017	10	23/11/2017	9
15947	25/10/2017	9/11/2017	10	21/11/2017	7
16219	31/10/2017	16/11/2017	10	22/12/2017	25
16252	1/11/2017	24/11/2017	15	28/11/2017	2
16289	1/11/2017	9/11/2017	5	14/11/2017	2
16290	1/11/2017	9/11/2017	5	1/12/2017	15
16297	1/11/2017	17/11/2017	10	4/12/2017	11
16332	2/11/2017	20/11/2017	10	27/11/2017	5
16550	8/11/2017	23/11/2017	10	22/12/2017	20
16596	8/11/2017	23/11/2017	10	5/12/2017	8
16624	8/11/2017	30/11/2017	15	1/12/2017	1
16625	8/11/2017	30/11/2017	15	1/12/2017	1
16628	8/11/2017	30/11/2017	15	1/12/2017	1
16831	14/11/2017	28/11/2017	10	30/11/2017	2
16838	14/11/2017	17/11/2017	3	20/11/2017	1
16850	14/11/2017	5/12/2017	15	6/12/2017	1
16895	14/11/2017	17/11/2017	3	20/11/2017	1
16896	14/11/2017	17/11/2017	3	20/11/2017	1
16954	15/11/2017	22/11/2017	5	27/11/2017	3
17036	15/11/2017	15/11/2017	0	18/12/2017	22
17042	16/11/2017	7/12/2017	15	17/12/2017	5
17254	20/11/2017	27/11/2017	5	5/12/2017	6
17259	20/11/2017	12/12/2017	15	18/12/2017	4
17267	21/11/2017	13/12/2017	15	18/12/2017	3
17401	22/11/2017	6/12/2017	10	22/12/2017	11
17404	22/11/2017	14/12/2017	15	15/12/2017	1
17405	22/11/2017	14/12/2017	15	15/12/2017	1
17517	24/11/2017	18/12/2017	15	21/12/2017	3
17622	27/11/2017	19/12/2017	15	20/12/2017	1
17778	29/11/2017	6/12/2017	5	20/12/2017	9
17779	29/11/2017	6/12/2017	5	20/12/2017	9
17845	30/11/2017	15/12/2017	10	20/12/2017	3
18678	18/12/2017	21/12/2017	3	22/12/2017	1
17029	16/11/2017	7/12/2017	15	11/12/2017	1
17032	16/11/2017	7/12/2017	15	17/12/2017	5

Ventanilla Única	Recepción	Venció	Días hábiles	Fecha respuesta	Días de mora
	dd-mm-aaaa	dd-mm-aaaa			
13163	1/09/2017	22/09/2017	15	2/10/2017	6
14381	25/09/2017	12/10/2017	13	20/10/2017	5
14382	25/09/2017	12/10/2017	13	19/10/2017	4
14393	25/09/2017	12/10/2017	13	18/10/2017	3
14394	25/09/2017	12/10/2017	13	18/10/2017	3
14397	25/09/2017	12/10/2017	13	19/10/2017	4
15719	20/10/2017	14/11/2017	15	11/12/2017	18
15720	20/10/2017	14/11/2017	15	16/11/2017	2
15718	20/10/2017	14/11/2017	15	13/12/2017	20
16988	14/11/2017	5/12/2017	15	12/12/2017	4

5.4.1. Sin trámite de respuesta

Tabla 12:

PQR por dependencia sin respuesta (58)

Dependencia	S/R	Total	Proporción
División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano	11	19%	35,5%
Unidad de Salud	8	13,8%	27,6%
División de Gestión del Talento Humano	8	13,8%	9,6%
Vicerrectoría Administrativa	7	12,1%	13,2%
Facultad de Artes	5	8,6%	38,5%
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	4	6,9%	8,3%
División de Admisiones, Registro y Control Académico	3	5,2%	3%
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	2	3,4%	40%
Oficina Jurídica	2	3,4%	40%
Centro de Consultoría Jurídica	1	1,7%	100%
Facultad de Ingeniería Civil	1	1,7%	14,3%
Centro de Posgrados	1	1,7%	20%
Vicerrectoría de Investigaciones	1	1,7%	33,3%
Facultad de Ciencias Agrarias	1	1,7%	20%
Vicerrectoría Académica	1	1,7%	3,4%
Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones	1	1,7%	25%
División de Deportes y Recreación	1	1,7%	100%

5.4.2. Respuesta por dependencia

Tabla 13:

Promedio de días para respuesta

Dependencia	PQRS	Promedio días
Centro de Gestión de las Comunicaciones	1	2
Vicerrectoría de Investigaciones	1	5
Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones	3	6
Secretaría General	22	6,7

Dependencia	PQRS	Promedio días
División de Gestión Financiera	4	8
División de Tecnologías de la información y las comunicaciones	2	8
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	2	9,5
División de Admisiones, Registro y Control Académico	94	10,1
Facultad de Ciencias de la Salud	8	12
División de Gestión de Medios Y Recursos Bibliográficos	3	13
Centro de Consultoría Jurídica	1	14
Centro de Salud "Alfonso López"	4	14
División de Deportes y Recreación	9	14,2
División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano	6	14,5
Unidad de Salud	21	15,4
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	11	15,5
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	47	15,6
Vicerrectoría Académica	24	16
Centro de Posgrados	4	16,3
Vicerrectoría Administrativa	43	16,9
Rectoría	2	17,5
Facultad de Ciencias Agrarias	4	17,8
Facultad de Ciencias Naturales, exactas y de la Educación	9	18
Facultad de Ingeniería Civil	6	18
Facultad de Artes	5	18,6
Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional	1	19
Oficina Jurídica	2	19,5
División de Gestión del Talento Humano	72	20,3
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	3	36,3

5.5. Peticiones de respuestas Reiteración de PQR

Se observa que 27 peticiones refieren a asuntos relacionados a solicitudes de respuesta a PQRSF presentadas con anterioridad.

Tabla 14:
Solicitudes de respuesta a PQRSF

UV	Categorización	Dependencia	Fecha
11756	Inconformidad Docente	Centro de Posgrados	10/08/2017
10096	Proceso de matrícula	DARCA - División de Admisiones, Registro y Control Académico	17/07/2017
12121	Solicitud documentación		15/08/2017
11088	Solicitud documentación		30/07/2017
11809	Reliquidación matrícula	División de Salud Integral	10/08/2017
11922	Reliquidación matrícula		11/08/2017
12704	Reliquidación matrícula		25/08/2017
14941	Reliquidación matrícula		05/10/2017

UV	Categorización	Dependencia	Fecha
18577	Proceso de matricula	División Financiera	15/12/2017
18748	Ambiente laboral	Facultad de Artes	19/12/2017
10101	Retraso honorarios	Facultad de Ciencias Agrarias	17/07/2017
15247	Tramite de grado	Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	11/10/2017
10872	Homologación	Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	26/07/2017
12062	Cursos y cupos		15/08/2017
18715	Reingreso		19/12/2017
18779	Solicitud documentación		20/12/2017
16996 y VU 16714	Inconformidad Docente	Grupo de Control Interno Disciplinario	15/11/2017
10527	Notificación indebida	Secretaría General	21/07/2017
12562	Registro de notas	Sistema Integrado de Matrícula Académica - SIMCA	24/08/2017
16954	Servicio de Salud	Unidad de Salud	15/11/2017
13052	Proceso de matricula	Vicerrectoría Académica	01/09/2017
12358	Estímulos académicos	Vicerrectoría Administrativa	22/08/2017
16536	Entrega de suministros		08/11/2017
16537	Entrega de suministros		08/11/2017
18151	Única		07/12/2017
18355	Única		12/12/2017
17307	Retraso en pago de honorarios.	Vicerrectoría de Investigaciones	21/11/2017

5.6. Asignación de términos superiores a los permitidos

El 0,03% de la PQR registradas no se sujetan al término que indica el portal de trámites “No+filas” en lo concerniente a la verificación de títulos, a las quejas y a la petición de documentos. No obstante, respecto de la verificación de títulos se evidencia que la respuesta efectiva si se realiza dentro de los 3 días que dispone el trámite inscrito en el portal del Estado.

Tabla 15:
Asignación de términos superiores.

VU	Recepción	Vencimiento	Días otorgados	Días legales	Diferencia
10195	17/07/2017	9/08/2017	15	3	12
10211	17/07/2017	9/08/2017	15	3	12
10376	19/07/2017	11/08/2017	15	3	12
11111	31/07/2017	23/08/2017	15	10	5
11255	2/08/2017	24/08/2017	14	10	4
11611	8/08/2017	30/08/2017	15	10	5

VU	Recepción	Vencimiento	Días otorgados	Días legales	Diferencia
11921	11/08/2017	4/09/2017	15	10	5
12084	15/08/2017	6/09/2017	15	10	5
12116	15/08/2017	6/09/2017	15	10	5
13031	1/09/2017	22/09/2017	15	10	5
13032	1/09/2017	22/09/2017	15	10	5
13095	1/09/2017	22/09/2017	15	10	5
13368	6/09/2017	27/09/2017	15	10	5
14365	25/09/2017	18/10/2017	16	15	1
14637	29/09/2017	23/10/2017	15	10	5

5.7. Trámite de Peticiones en pensiones

10 peticiones relativas a pensiones (emisión de bonos, liquidaciones, reliquidaciones e indemnización sustitutiva), tienen asignados términos inferiores de respuestas a los que otorga la Ley 1204 de 2008 y la Sentencia de Unificación 975 del 2003 de la Corte Constitucional, lo que incide en el reporte de cumplimiento de las PQR.

Tabla 16:

Términos otorgados para el trámite de peticiones en pensiones

Radicación VU	Recepción	Vencimiento	Días hábiles
11256	2/08/2017	25/08/2017	15
11958	14/08/2017	5/09/2017	15
12185	16/08/2017	7/09/2017	15
12186	16/08/2017	7/09/2017	15
13019	31/08/2017	14/09/2017	10
13665	13/09/2017	4/10/2017	15
15115	9/10/2017	31/10/2017	15
15967	25/10/2017	17/11/2017	15
17002 y 15967	15/11/2017	6/12/2017	15
17358	22/11/2017	14/12/2017	15

5.8. Asignación de términos menores a 10 días (78)

En casos especiales de urgencia o requerimiento de ente externo, la Secretaría asigna términos más cortos de respuesta, siendo cumplidos por el 39,7% (31).

5.9. Calidad de respuestas a PQR.

Tabla 17:

Verificación aleatoria respuestas:

VU	Respuesta	De fondo
Petición		
11088	17/10/2017	No

VU	Respuesta	De fondo
12155	12/09/2017	Si
12185	11/09/2017	Si
12186	24/08/2017	Si
12886	26/09/2017	No
12903	4/09/2017	Si
12935	4/09/2017	Si
13748	18/09/2017	Si
14425	09/10/2017	Si
15188	20/10/2017	Si
15229	11/10/2017	Si
15989	27/10/2017	Si
16527	8/11/2017	Si
16838	20/11/2017	Si
17075	16/11/2017	Si
17688	28/11/2017	No
17919	6/12/2017	Si
18645	20/12/2017	Si
18678	22/12/2017	Si
Queja		
14365	26/09/2017	Si
15247	13/10/2017	Si
16895	14/11/2017	No
14190	21/09/2017	Si
14283	25/09/2017	Si
18011	05/12/2017	S
14190	21/09/2017	Si

5.10. Satisfacción de usuario

Se encontró mejora en el promedio de calificación del nivel de satisfacción frente a las respuestas a las PQRSF.

Tabla 18:
Medición

Calificación	Escala Calificación	2016-2	2017-1	2017-2
1	Completamente insatisfecho	11	9	28
2	Insatisfecho	8	7	24
3	Satisfecho	19	14	10
4	Completamente satisfecho	17	15	11
Total		55	45	73
Promedio de calificación		2,1	1,7	2,9

Se evidencian las siguientes opiniones de los usuarios a las respuestas recibidas:

Tabla 19:
Opinión de los usuarios (73)

Criterios	N°	%
Fuera de termino	4	5,5%
No fue de fondo	5	6,8%
Sin respuesta	9	12,3%
Respuesta grosera	1	1,4%
Ninguna	54	74,0%
Total	73	100,0%

El día 15 de enero de 2018 la OCI constató vía telefónica la medición de la satisfacción de 10 usuarios.

Tabla 20:
Verificadas:

Fecha	VU	Resultado
7/04/2017	6987	SI
10/04/2017	11090	SI
10/04/2017	13391	No recuerda
10/04/2017	13032	SI
10/04/2017	12962	SI
12/28/2017	15169	SI
12/28/2017	14944	SI
12/28/2017	16222	No contestó
12/28/2017	17098	No contestó
12/28/2017	17121	No contestó
Total verificados		13,7%

5.11. Capacitaciones y sensibilizaciones

La Secretaría General con el acompañamiento de la Oficina de Control Interno desarrolló capacitaciones relacionadas con el Sistema de PQRSF durante los días 11, 13, 19 y 20 de septiembre y 16 de noviembre de 2017.

Y se efectuaron jornadas de sensibilización con las dependencias morosas, lo que derivó en beneficio de las respuestas pendientes:

Tabla 21:
Sensibilizaciones

Dependencia	PQR en mora	PQR respondidas	%
Decanatura Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y sociales	20	19	95%
División gestión del Talento Humano	3	2	66,7%
Vicerrectoría Académica	5	3	60%
División de Gestión Salud Integral y el Desarrollo Humano	8	0	0%
Unidad de Salud	6	6	100%
Total	54	30	55,6%

5.12. Avances del Plan de Mejoramiento.

Tabla 22:
Avance:

Actividades de mejora.	Estado de la Actividad
Solicitar a la División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones entrega Oficial del aplicativo en línea actualizado.	100%
Análisis de la idoneidad del aplicativo en línea de PQRSF adaptada a la necesidad institucional actual.	0%
Implementar el aplicativo en línea el cual permita conocer el estado actual de las PQRSF al usuario	0%
Analizar las debilidades al Sistema de PQRSF identificadas por los usuarios mediante sondeo de opinión.	100%
Realizar sensibilización a las dependencias Universitarias con mayor número de requerimientos y tiempo de mora en sus respuestas	100%
Capacitar a las dependencias con mayor flujo de PQRSF conforme a la normatividad y procedimientos vigentes.	100%
Analizar y aplicar en la matriz de seguimiento los criterios de "queja" y reclamo".	100%
Capacitación en Gestión Documental al Administrador del Sistema PQRSF	100%
Revisión semestral del archivo de gestión del Sistema PQRSF	0%
Revisión Y Actualización del Procedimiento y Formatos del Sistema PQRSF	100%
Total avance	66,15%

6. Otras situaciones

- Fueron corregidas inconsistencias en la matriz de PQRSF.
- No se encontró el oficio de re-direccionamiento a la PQR V.U. 12155.
- Sin plazo de respuesta V.U. 14396
- Bajo el radicado V.U. 18456 se registró como derecho de petición un recurso.

7. Gestión Documental:

- Las PQRSF se presentan en unidades de conservación organizadas, identificadas y actualizadas.
- Se observa el uso de material metálico en contra de las disposiciones de gestión documental de la Ley 594/2000.

8. Fortaleza

- La administración del Sistema de PQRSF proporciona términos menores de respuesta de acuerdo con la prontitud que requiere el trámite.
- Se realizaron 184 requerimientos entre dependencias morosas y con PQRS próximas a vencerse, con el fin de cumplir con los términos de ley.
- Se realizaron capacitaciones personalizadas a las dependencias con mayor flujo de PQRS y mora en las respuestas.
- Fueron tomados beneficios de la Auditoría por el responsable del sistema PQRSF

9. Recomendaciones:

- Habilitar el aplicativo en línea para consulta por el usuario del estado de la petición, queja o reclamo.
- Seguir aplicando controles que aseguren efectividad a las PQR
- Aplicar controles a la clasificación y términos de respuesta de las PQR
- Promover acciones de mejora al interior de los procesos y del Sistema PQRSF, con base en el análisis de las mismas y de la percepción del servicio.
- Desarrollar y cumplir de las actividades pendientes en el plan de mejoramiento vigente.

Evaluó

Original Firmado
NATALIA VALENTINA MERA CONSTAÍN
Judicante OCI

Original Firmado
MIGUEL ÁNGEL ROSALES CAICEDO
Contratista OCI

Aprobó:

Original Firmado
LUCÍA AMPARO GUZMÁN VALENCIA
Jefe OCI